

Lebensmittel-Onlineshop

Verbesserte Customer Journey und gesteigerte Conversions

Verbesserte Customer Journey und gesteigerte Conversions mit Piwik PRO – Fallstudie eines Lebensmittelkonzerns

Über das Unternehmen

Den Namen des Unternehmens dürfen wir nicht nennen, da unser Kunde anonym bleiben möchte. Das Unternehmen zählt mit über 7.000 Niederlassungen zu den großen Playern in der Lebensmittelbranche und hat ein führendes Online-Geschäft in Westeuropa. Die Online- und Offline-Präsenz wird gleichermaßen erfolgreich genutzt, um den Kunden ein positives Einkaufserlebnis zu ermöglichen.

Herausforderung

Auf die Sicherheit der Kundendaten legt das Unternehmen besonderen Wert. Durch die DSGVO wurde dieses Thema noch weiter priorisiert. Die Website des Online-Händlers sollte an die **Anforderungen der DSGVO** angepasst werden und der passende Analytics-Anbieter sollte diesen Prozess so einfach wie möglich gestalten. Es wurde vor allem ein DSGVO-konformer Weg gesucht, um die Website-User nach ihrer Einwilligung zur Verarbeitung der persönlichen Daten zu fragen.

Branche

Lebensmitteleinzelhandel

Herausforderungen

- Umsetzung der DSGVO-Anforderungen
- Steigerung der Customer Experience und Kundenzufriedenheit auf der Website
- Verbessertes Instore-Marketing durch die Verwendung von Online-Daten
- Genauere Vorhersagen über die Kundennachfrage

Herausforderungen

- Kunden führen 35 % weniger Schritte durch bis sie die Website-Ziele erreichen
- 17 % mehr Newsletter-Anmeldungen
- Tracking auf 350 Webseiten
- 600 % mehr Einwilligungen zur Datenverarbeitung nach der Umstellung auf DSGVO-konformes Consent-Management
- Optimierungen bei den lokalen Filialen durch Insights aus Online-Daten

Eine zusätzliche Herausforderung stellten weitere Datenschutzrichtlinien dar, die die Möglichkeiten zur **Datenspeicherung** weiter eingeschränkt haben. Die Firma war dadurch gezwungen, eine Software-Lösung zu finden, die auf europäischen Servern gehostet werden konnte. Neben den höchstmöglichen Sicherheitsstandards war auch der **vollständige Datenbesit**z eine Anforderung des Unternehmens.

Des Weiteren musste das Problem einer **mangelnden Usability** behoben werden. Dies wurde insbesondere durch das große Angebot auf der Website, das Produkte sowie Dienstleistungen beinhaltet, hervorgerufen. Insights in die Bereiche User Experience und Kundenzufriedenheit sollten Aufschluss darüber geben, an welchen Stellen Optimierungsbedarf besteht. Alle Online-Interaktionen mit der Marke sollten für die Kunden so zufriedenstellend wie möglich sein.

Eine der Top-Prioritäten stellte daher eine **verbesserte Customer Journey** über alle Websites des Unternehmens dar. Kunden sollen ihre Ziele auf der Website – wie die Suche nach der nächstgelegenen Filiale finden oder die Anmeldung für den Newsletter – so schnell und so einfach wie möglich erreichen.

Ein letzter kritischer Punkt war der Wunsch nach einer Zusammenführung aller Online- und Offline-Aktivitäten. Durch Daten aus den Online-Kanälen sollten die Marketingaktivitäten und die Verkäufe in den Filialen unterstützt und verbessert werden.

Warum Piwik PRO?

Nach umfassender Recherche zu Analytics- und Consent-Management-Software entschied das Unternehmen sich für die Piwik PRO Analytics Suite.

Der ausschlaggebende Punkt war, dass Piwik PRO eine Analytics-Plattform anbietet, die alle internationalen Datenschutz-Richtlinien einhält. Zusätzlich behält der Kunde den vollständigen und alleinigen Besitz der Daten.

Implementierung

Eine Anforderung war es, die Analytics-Plattform lokal zu hosten. Die dafür benötigte Infrastruktur sowie eine dedizierte Administration für die Wartung waren jedoch nicht vorhanden. Piwik PRO hat den Kunden daher dabei unterstützt, geeignete Server in einem **lokalen Rechenzentrum** zu finden. Zudem wurde die Verwaltung der besagten Infrastruktur per Fernwartung übernommen. Somit wurde ein reibungsloser Ablauf sichergestellt und die hohen Sicherheitsstandards eingehalten.

Mit dem Piwik PRO Consent Manager sammelt der Kunde jetzt DSGVO-konform die Einwilligungen seiner Website-User, speichert und verwaltet sie, und ermöglicht die nachträgliche Änderung des Consents durch die User.

Das Unternehmen hat außerdem das **Tracking über alle Domains und Subdomains** konfiguriert – etwa 350 Seiten insgesamt. Für die dort anfallenden Datenmengen ist das Marketing-Team mit dem Piwik PRO Tag Manager bestens ausgerüstet. Die Software macht die Tag-Integration einfach und schnell und ermöglicht es dem Team, Tags ohne Mitwirkung der IT-Abteilung selbst zu verwalten und zu implementieren.

Die Piwik PRO Customer Data Platform unterstützt außerdem bei allen Marketingaktivitäten, indem Online- und Offline-Daten miteinander verknüpft werden.

Die Piwik PRO Analytics Suite in Aktion

Die Daten, die das Unternehmen mit Piwik PRO Analytics sammelt und auswertet, dienen zur Optimierung der User Experience auf der Website und der gesamten **Customer Journey**.

Der Kunde hat beispielsweise die Wege analysiert, die Nutzer Online nehmen, um zur Filialsuche und der wöchentlichen Aktionsbroschüre zu gelangen. Die auf Basis der Daten durchgeführten Änderungen haben daraufhin die **notwendigen Schritte um bis zu 35 % reduziert**.

Darüber hinaus wurden die Anmeldungen für einen Newsletter mit aktuellen Angeboten und Aktionen analysiert. Die daraus entstandenen Optimierungsmaßnahmen konnten die **Neuanmeldungen um 17 % erhöhen**.

Die Bemühungen des Kunden im Bereich **Omnichannel-Marketing** wurden durch die neu gewonnenen Daten unterstützt. Der Kunde hat damit begonnen **User-Interaktionen** zu tracken, die für eine **reibungslose Customer Journey** entscheidend sind. Darunter zählen Artikel, die dem Warenkorb hinzugefügt wurden und die Downloads der Aktionsbroschüre.

Mit der Customer Data Platform hat das Marketing-Team **Zielgruppen erstellt** und u.a. User zusammengefasst, die die gleiche Filiale bevorzugen und den gleichen Wohnort haben. Auf Basis dieser Erkenntnisse kann der Kunde die Saisonalität von Produkten in den unterschiedlichen Gebieten einschätzen und den Einfluss regionaler Werbung auf das Einkaufsverhalten seiner Kunden bewerten.

Diese Daten waren zudem wertvoll, um die Produktnachfrage in den einzelnen Niederlassungen vorherzusagen und das Personal richtig einzuplanen.

Bei der großen Menge an neuen Marketing-Insights spielt ein Produkt der Analytics Suite eine zentrale Rolle: Der Piwik PRO Consent Manager.

Seitdem der Kunde das optimierte Pop-up des Consent Managers mit individuellem Design und Text einsetzt, liegt der Anteil der Nutzer, die der Datenverarbeitung zustimmen, bei **36 %**.

Der größte positive Effekt wurde jedoch durch die Daten-Anonymisierung in Piwik PRO Analytics erzielt. Der Kunde kann mit dem Feature anonyme Daten über Besucher speichern, ohne auf deren Einwilligung angewiesen zu sein. Anonyme Daten sind konform zu allen Datenschutz-Richtlinien und -gesetzen, da sie die Privatsphäre nicht gefährden. Die anonymen Daten füllen somit die Lücke, die durch die DSGVO entstanden ist, und liefern ausreichende Informationen für zukünftige Optimierungen.

PIWIK PRO

Web: https://piwikpro.de/

Email: sales@piwik.pro



